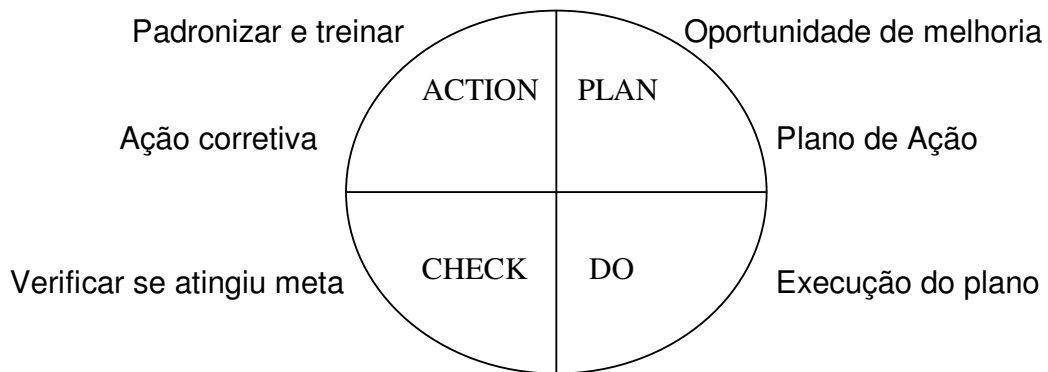
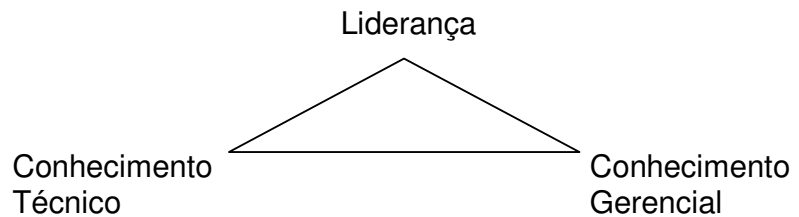


OFICINA DE LEVANTAMENTO DE PROCESSOS

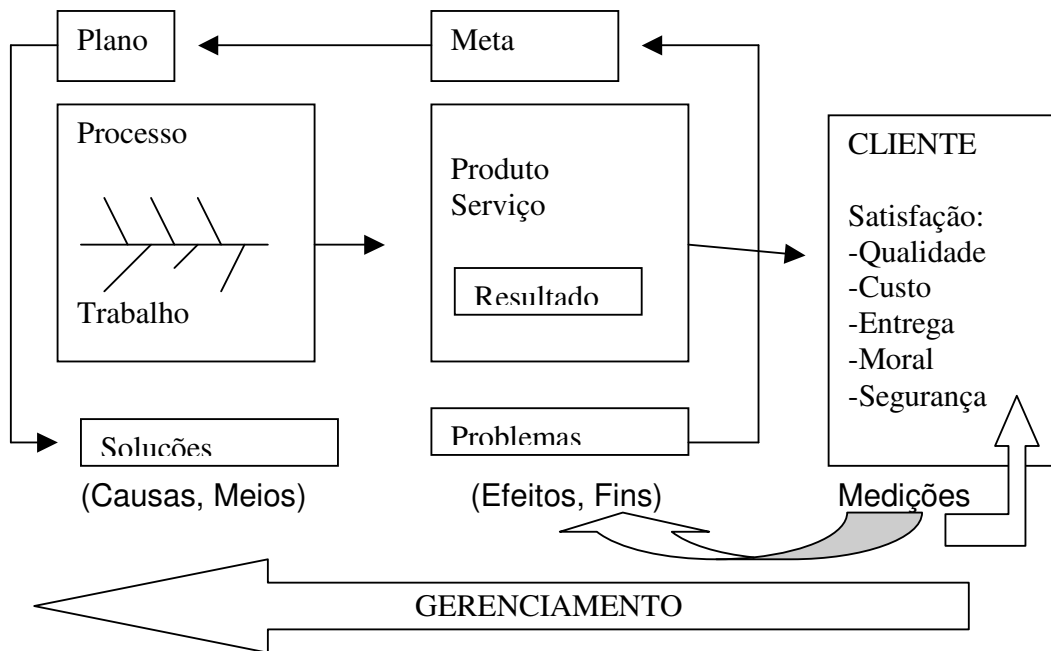
- Só o que pode ser medido pode ser gerenciado! O que se precisa medir?
- Se os métodos permanecem iguais os resultados serão sempre os mesmos (Falconi);
- Gestão -> administrar, dirigir, gerenciar (gerente não opera processos);
- Melhor utilização dos recursos -> p/ atender o cliente do seu processo;

O que é essencial:



Sistema de Gestão

3 anos	01 ano	01 dia
Estratégia	Gerenciar para melhorar	Gerenciar para manter (operar)



Descrição da Organização

- Organização: conjunto de processos
- Missão: razão da existência
- Pessoas, equipamentos e recursos p/ atender necessidades
- Clientes da organização
- Insumos: produtos que alimentam processos
- Fornecedores: aqueles que entregam insumos

- 1) Quais são os seus processos?
- 2) Que produtos ele geram?
- 3) Quem são os clientes de cada produto?
- 4) Quais as necessidades dos clientes?
- 5) De que forma você mede se o produto atende?
- 6) Com que frequência intervém nos processos?

Meta -> ex.: falha de fornecedor máximo de 2%

Qual o início e qual o fim do seu processo?

Agência de Defesa Agropecuária do Paraná - ADAPAR
Gerência de Tecnologia da Informação - GTI

NOME DO PROCESSO: Conserto de equipamento de Informática	
Quais as etapas executadas para dar conta de desenvolver o processo priorizado?	
RELAÇÃO DAS ETAPAS IDENTIFICADAS	
1) Fazer e-mail p/ suporte@celepar.pr.gov.br ou pedir que o administrativo faça	
2) Abrir ordem de serviço e retornar e-mail c/ O.S.	
3) Entrar em contato e tentar resolver o problema de forma remota.	
4) Se problema requerer trabalho no local, fazer três orçamentos para conserto.	
5) Se possível conserto na Regional, enviar técnico Celepar ou encaminhar a assistência técnica local.	
6) Enviar peças ou providenciar compra na Regional.	
7) Se conserto requerer vinda à sede, enviar equipamento a Curitiba.	
8) Se equipamento requer assistência de terceiro, fazer orçamentos e encaminhar à ass. Técnica.	
9) Consertar equipamento	
10) Fazer check-list de configuração do equipamentos.	
11) Transportar para o local de origem.	
12) Re-instalar e configurar equipamento.	

Agência de Defesa Agropecuária do Paraná - ADAPAR
Gerência de Tecnologia da Informação - GTI

Formulário de Identificação dos Elementos do Processo					
SUBPROCESSO: Conserto de equipamentos de informática					
FORNECEDOR (De onde vem ?)	ENTRADA / INSUMO (O que vem ?)	PROCESSO (O que faz com isso ?) (Nº da etapa)	PRODUTO (O que sai ?)	CLIENTE / USUÁRIO (Para onde vai ?)	AUTORIDADE / RESPONSABILIDADE
Usuário	e-mail com solicitação	1) Suporte GTI	Ordem de serviço	Técnico de manutenção	Abrir ordem de serviço
Técnico de manutenção	contato telefônico	3) Suporte remoto	Solução remota, se possível	Usuário	Dar suporte remoto
Empresas de assistência	descrição defeito	4) Orçamentos pela DAF	Três orçamentos	GAS	Especificar defeitos
Empresas de assistência	lista de peças a adquirir	6) GAS / compras	Compra de peças de reposição	Suporte GTI	Especificar peças
Celepar, GTI ou terceirizada	descrição defeito + peças	9) Conserto do equipamento	equipamento consertado	Suporte GTI	Consertar eq. ou providenciar conserto
Suporte GTI	Check - list	10) Configurar equipamento	equipamento configurado	Suporte GTI	Configurar eq. de informática
Suporte GTI	Equipamento configurado	11) GAS transporte	equipamento no local original	Usuário	Solicitar transporte de eq. de T.I.
Celepar ou Suporte GTI	Equipamento no local	12) Re-instalar	equipamento re-instalado	Usuário	Instalar equipamentos de informática